

Chapitre 3 : la communication externe

La communication externe

La communication externe regroupe au sein du service de communication l'ensemble des formes et processus de communication d'une organisation envers le monde extérieur et les groupes cibles.

la communication externe est l'ensemble des actions mis en place pour ses publics extérieurs (consommateurs et acheteurs, journalistes, associations de défense des consommateurs, distributeurs, clients, fournisseurs, milieux bancaires et financiers, actionnaires, pouvoirs publics...).



- la communication externe joue un rôle fondamental pour :
 - 1.votre image,
 - 2.votre notoriété,
 - 3.et le développement de votre activité

Son objectifs :

- La communication externe permet à une entreprise de se **créer une image**, de se démarquer de ses concurrents et de communiquer sur sa plus-value en tant qu'acteur économique.

Ses outils sont :

- la carte de visite
- le flyer
- le dépliant
- la brochure
- communiqués de presse,
- encarts publicitaires,
- rapport annuel,
- site internet,
- spots diffusés à la télévision ou au cinéma,
- réseaux sociaux

Les éléments qui bloque la communication

- **1. Le jugement de chaque personne** : il est difficile pour l'humain d'être objectif et on finit par juger le plus souvent sans prendre le temps d'avoir une certaine hauteur
- **2. Le filtrage d'information** : la personne a cette capacité de percevoir uniquement les [informations](#) qu'elle désire entendre et donc à filtrer un message. C'est ce qu'on appelle également l'écoute sélective, cette tendance à faire soi-même et de façon implicite le tri dans les informations que l'on entend.
- **3. La différence dans la hiérarchie** : il est clair que plus le message vient d'un niveau élevé de la hiérarchie, plus il est crédible.
- **4. Les problèmes sémantiques et de compréhension** : parfois, le blocage s'opère quand on n'a pas la même définition des mots.

Comment supprimer les obstacles de communication

- 1.L'implication** : un employé impliqué et motivé aura tendance à communiquer plus aisément. Il est important que la direction assure une transparence et communique sur tout ce qui touche l'entreprise pour les impliquer.
- 2.L'adaptation aux changements** : la résistance aux changements peut causer un vrai obstacle à la communication. C'est pourquoi il est important de les sensibiliser à l'intérêt du changement plutôt que de les obliger à le faire.
- 3.Dans tous les cas, favoriser une bonne ambiance** reste le meilleur moyen d'éviter les rumeurs et d'installer un terrain favorable à la communication.

L'équipe, un levier majeur de performance

L'entreprise a de nombreuses pratiques pour développer les performances : démarche qualité, reconception des processus, réduction des coûts, mutualisation,... mais il existe un levier de performance qui est largement sous-utilisé : l'efficacité du travail en équipe.

Les raisons de promouvoir le travail en équipe sont nombreuses :

- Les équipes sont le lieu où piloter la performance collective du fait qu'elles rassemblent des compétences et de l'expérience.
- Elles peuvent intégrer les personnes, les relier aux autres. Elles peuvent susciter un fort engagement de la part des participants.
- Elles constituent un lieu d'apprentissage, de transfert des compétences.
- Elles sont une source de créativité et d'innovation.
- Elles peuvent rapidement créer et mettre en place de nouveaux produits et services.
- Elles peuvent déployer les orientations stratégiques, mettre en œuvre des changements.

En particulier, les équipes dont la composition est transversale peuvent jouer un rôle déterminant pour résoudre certains problèmes et pour conduire des projets et des transformations de l'entreprise.

Mais tout n'est pas équipe. Il est parfois opportun de faire un travail de façon individualisée, ou bien de prendre appui sur une communauté, ou encore de coopérer dans le cadre d'un réseau.

Caractéristiques d'une équipe



- Dans l'entreprise, une équipe est un petit nombre de personnes qui, sous la conduite d'un manager, partagent la poursuite d'un but commun. Les membres de l'équipe s'approprient la mission commune, ils sont motivés pour atteindre l'objectif, le résultat visé.
- Ces équipiers ont des rôles complémentaires et connus de tous : ils travaillent en coopération en communiquant librement dans le respect mutuel ; ils ont un fonctionnement organisé, des règles, des références partagées ; un dispositif de réunions est mis en place.
- De plus, l'équipe est animée par un pilote qui coordonne les efforts. Son autorité est reconnue. Il fédère les collaborateurs vers l'objectif commun et développe les relations entre les membres de l'équipe.

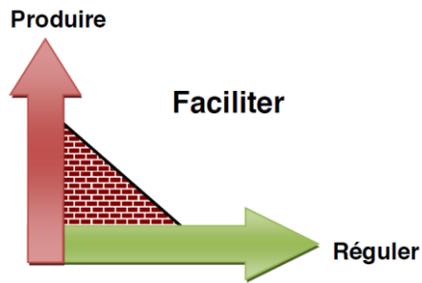
Taille de l'équipe et effet sur le fonctionnement

Taille de l'équipe	Conséquences
3	Efficace pour traiter les problèmes précis comportant une bonne solution et une seule. Attention aux risques d'alliance de deux contre un.
4 à 6	Les interactions sont riches et productives. L'expression de chacun est facilitée. Le travail se répartit sans perdre de vue la globalité et le but. L'organisation informelle est relativement aisée.
6 à 12	Nécessité d'une animation structurée, d'une régulation forte et d'une organisation formalisée. Au-delà de six personnes, la coordination et la prise de décision sont moins fluides.
12 et +	La régulation des relations interpersonnelles prend du temps au détriment de l'action. Des sous-groupes vont se former et peuvent s'opposer. Il est nécessaire de consacrer du temps et de l'énergie à l'animation pour gérer toutes les interactions.

Distinction entre : équipe, groupe, comité, communauté, réseau

- Une **équipe** correspond à un nombre réduit de personnes qui se connaissent et qui collaborent étroitement pour atteindre un but commun par une production collective.
- Un **groupe** est un nombre de personnes qui peut être plus important que l'équipe. Les personnes ont un but commun ; elles ont les mêmes rôles ou des rôles complémentaires ; la production du groupe est la somme des productions individuelles. Les membres du groupe n'ont pas besoin de collaborer étroitement entre eux : ils ont seulement besoin d'une certaine coordination.
- Un **comité** a une mission comme préparer des recommandations, ou encore, prendre une décision. Les membres coopèrent quand le comité se réunit mais ne font pas équipe au-delà.
- Une **communauté** est un ensemble assez large de personnes : elles ont en commun une caractéristique ou un centre d'intérêt, et cela les distingue d'un ensemble encore plus important dont elles font partie.
- Un **réseau finalisé** est un système souple de coopération. Un ensemble de personnes sont reliées entre elles et elles ont un point en commun.

Les trois fonctions de l'animation d'une équipe



- ❑ **La production** concerne tout ce qui participe directement à exécuter la tâche de l'équipe.
- ❑ **La facilitation** est la mise en œuvre de moyens pour atteindre le but fixé. Elle assure la mise en commun la plus appropriée des ressources des participants et résout les difficultés pouvant apparaître dans cette mise en commun. La facilitation consiste également à organiser et à clarifier le travail de l'équipe.
- ❑ **La régulation** concerne les relations entre les participants. Elle tend à maintenir l'équipe unie dans un climat détendu; elle vise à éviter ou résoudre les conflits.